

На сьогодні впровадження системи триває, значні труднощі викликає адаптація процедур і операцій під специфіку діяльності компаній-учасників з наступною стандартизацією в рамках загального управлінського обліку. Тобто це кропітка, повсякденна робота із участю фахівців компаній-учасників, у яких ведеться впровадження, інженерів-розробників інформаційної системи й фахівців департаменту фінансового аналізу й планування, під керівництвом фінансового директора ФГ «Космос». Саме такий формат роботи можна вважати максимально ефективним: через розуміння індивідуальних особливостей окремої компанії-учасника й можливості їх реалізації в інформаційній системі до загальних принципів управлінського обліку групи.

## СТРАТЕГІЧНИЙ РОЗВИТОК СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ

**Л.Л. Климко, аспірант**

*ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»*

*Розглянуто особливості стратегічного розвитку страхових компаній під впливом інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в умовах циклічних коливань розвитку економіки*

В результаті стрімкого розвитку інформаційних і комунікаційних технологій на макро- та мікрорівні виникає потреба у розробці принципово нових методичних підходів і прикладних аспектів щодо дослідження процесів застосування інформаційних технологій в страховому бізнесі.

На сьогоднішній день гострою проблемою для будь-якої страхової організації в умовах циклічних коливань розвитку економіки є проблема виживання та забезпечення неперервності розвитку. Виходом з такої ситуації є розробка гнучкої стратегії, в основу якої покладено вміння пристосовуватися до сучасних ринкових умов під впливом структурних змін економіки та розвитку ІКТ.

Нестабільність економіки та «форсовані» структурні зміни вимагають від страхових компаній швидкого реагування. Стратегічний розвиток страхових компаній прямо пропорційно залежить від застосування нових технологій страхового бізнесу, здатності «безболісно» адаптуватися до змін навколишнього середовища, генерувати нові знання, розробляти і впроваджувати інновації.

Поява і широке розповсюдження Інтернету значним чином змінює загальноприйнятну модель управління страховою компанією на ринку послуг. Радикально змінилась і поведінка споживача з огляду на автоматизацію надання певного спектру послуг.

Детальний огляд розвитку світової страхової індустрії дозволяє виявити основні тенденції змін, як у характері бізнесу, так і технологій, застосовуваних для утримання лідируючих позицій на ринку страхових послуг, з метою застосування вітчизняними страховиками.

Пріоритетність якісного обслуговування й утримання клієнта загальноновизнана у світовій страховій індустрії. За прогнозами, у найближчі 10 років страховики розроблять і впровадять стратегію універсальних каналів продажів, де клієнт обиратиме між агентом, банком, Інтернетом, бездротовим з'єднання для купівлі страхової послуги. Увага страховиків буде зосереджена на розвитку аналізу та управління всіма аспектами взаємин із клієнтами, що дозволить використовувати можливості перехресних продажів, а також виявлення витоків інформації й інших втрат у процесі обслуговування клієнтів. Постійний аналіз ефективності дозволить контролювати організацію роботи всіх каналів продажів, а можливість технічної взаємодії між каналами стає найбільш важливим фактором, що дозволить поставити клієнта, а не канал у центр, CRM (від англ. *Client Relationship Management* – управління взаємовідносинами з клієнтами) стратегії страховика.

Отже, розробка гнучкої стратегії розвитку страхових компаній під впливом інформаційно-комунікаційних технологій дає змогу залишатися конкурентоспроможними в умовах структурних змін економіки. Стратегічне бачення нами розвитку інформаційних технологій у страхуванні проілюструємо на рис. 1.

	20-те століття		21-ше століття
Обслуговування споживачів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципи: забезпечення каналу</li> <li>• Орієнтація на ціну</li> <li>• Аквізиція</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципи: аналітика</li> <li>• Орієнтація на ціну і рівень сервісу</li> <li>• Утримання</li> </ul>
Бізнес процеси	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переважно неавтоматизовані</li> <li>• Документообіг/електронні документи</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В основному автоматизовані</li> <li>• Системи управління бізнес-процесами/ повна автоматизація</li> </ul>
Архітектура	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контакти всередині мережі</li> <li>• Застарілі функціональні системи бек- офісу</li> <li>• Централізований обчислювальний процес</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOA</li> <li>• Функціональність базується на запиті (управління портфелем, айдеррайтинг)</li> <li>• Розподілений обчислювальний процес</li> </ul>
Інформація	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Упакована</li> <li>• Прив'язана до продукту</li> <li>• Структурована і не структурована</li> <li>• Зовнішній контроль витоків при врегулюванні збитків</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Інтегрована</li> <li>• Прив'язана до споживача</li> <li>• Автоматична динамічна систематика</li> <li>• Вбудовані програми ідентифікації витоків при врегулюванні збитків</li> </ul>
Канали	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ручна взаємодія</li> <li>• Роз'єднані операції</li> <li>• Обмежена взаємодія з партнерами</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Портальне обслуговування (B2B2C)</li> <li>• Спільне використання бек-офіса</li> <li>• Партнерська мережа</li> </ul>
Зв'язок	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Офісні АТС</li> <li>• Телефон/факс</li> <li>• Індивідуальні "ручні" транзакції</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Протокол VoIP</li> <li>• Безпроводні мережі, "польові" агенти, врегулювання збитку за місцем виникнення</li> <li>• Електронні транзакції</li> </ul>
Аутсорсинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домінує використання внутрішніх ресурсів</li> <li>• Довгострокові контракти на аутсорсинг</li> </ul>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегія - використання кращих ресурсів</li> <li>• Централізовані закупівлі послуг</li> <li>• Стандартизація</li> </ul>

**Рис. 1. Стратегічне бачення розвитку інформаційних технологій у страхуванні**

### **Література**

1. Минцберг Г. Стратегический процесс. – пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского / Г. Минцберг, Дж. Б. Куинн, С. Гошал. – СПб: Питер, 2001.
2. Немцов В.Д. Стратегічний менеджмент: навчальний посібник / В.Д. Немцов, Л.Є. Довгань. – К.: 2002.

## **ТЕХНОЛОГИЯ КОМПЬЮТЕРНОГО ТЕСТИРОВАНИЯ В МОДУЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ**

*Л.И. Малявкина, д.э.н., профессор, зав. кафедрой информационных технологий в экономике (ИТЭ);*

*А.Р. Насибуллина, ассистент кафедры ИТЭ*

*Орловский государственный институт экономики и торговли*